

వాస్తు ఫిన్ సర్వ్ ఇండియా ప్రయివేట్ లిమిటెడ్

రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క ముఖ్యమైన లక్షణం - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీం, 2021

వాస్తు ఫిన్ సర్వ్ ఇండియా ప్రయివేట్ లిమిటెడ్ ('కంపెనీ') అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా రిజిస్టర్ చేసుకోబడ్డ మరియు నియంత్రించబడే నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ ("ఎన్బీఎఫ్సీ") కంపెనీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ స్కీమ్, 2021 ('స్కీం') ను స్వీకరించింది. ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ యంత్రాంగాన్ని తటస్థంగా మార్పడం ద్వారా 'వన్ నేషన్ వన్ అంబుడ్స్ మన్' విధానాన్ని అవలంబించడమే ఈ పథకం యొక్క లక్ష్యం.

ఈ పథకం ఇప్పుడు ఆర్ బిఐ యొక్క ప్రస్తుతం ఉన్న మూడు అంబుడ్స్ మన్ పథకాల ను ఏకీకృతం చేస్తుంది, అవి: (i) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీం, 2006 (ii) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల కొరకు అంబుడ్స్ మన్ స్కీం, 2018 మరియు (iii) అంబుడ్స్ మన్ స్కీం ఫర్ డిజిటల్ ట్రాన్సాక్షన్స్, 2019

ఈ పథకం యొక్క ముఖ్యాంశాలు దిగువన పేర్కొనబడ్డాయి:

రూ. 100 కోట్లు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఆస్తుల పరిమాణం కలిగిన కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ కలిగిన ఎన్ బిఎఫ్ సీ మరియు నాన్ డిపాజిట్ తీసుకునే అన్ని డిపాజిట్ ల యొక్క కస్టమర్ లకు ఈ పథకం వర్తిస్తుంది

I. ఫిర్యాదు యొక్క కారణాలు:

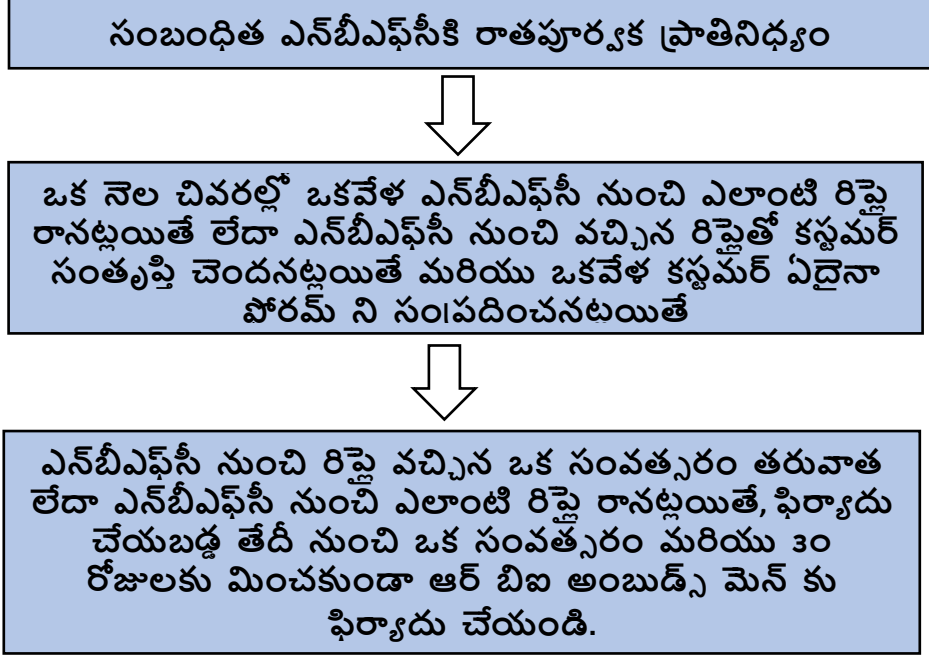
సేవలో లోపం (దిగువ నిర్వచించబడింది) ఫలితంగా ఎన్బీఎఫ్సీ ద్వారా ఒక చర్య లేదా మినహాయింపు ద్వారా బాధించబడ్డ ఎవరైనా కస్టమర్, వ్యక్తిగతంగా లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా స్కీం కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు

సేవలో లోపం: అంటే ఏదైనా ఆర్థిక సేవలో లోపం లేదా అసమర్థత అని అర్థం, దీనిని నియంత్రిత సంస్థ చట్టబద్ధంగా లేదా మరోవిధంగా అందించాల్సి ఉంటుంది, దీని ఫలితంగా కస్టమర్ కు ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం వాటిల్లవచ్చు లేదా ఉండకపోవచ్చు;

II. ఒక ఫిర్యాదును మెయింట్లైన్ చేయకపోవడానికి కారణాలు:

స్కీం కింద మెయింట్లైన్ చేయలేని ఫిర్యాదుల గురించి తెలుసుకోవడం కొరకు, దయచేసి వీటిని రిఫర్ చేయండి. స్కీం, 2021 యొక్క చాప్టర్ IV యొక్క సెక్షన్ 10

III. అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేసే విధానం:



IV. ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మెన్ కు కంపైంట్ ఫైల్ చేసే విధానం:

<https://cms.rbi.org.in> ద్వారా ఆన్ లైన్ లో ఫిర్యాదు చేయండి

లేదా

ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)కు సబ్మిట్ చేయండి:

ఇమెయిల్ చిరునామా	CRPC@rbi.org.in CRPC, 4వ అంతస్తు సెక్టార్ - ౧౭, చండీగడ్ - ౧౬౦౦౧౭
కాంటాక్ట్ సెంటర్ (టోల్ ఫ్రీ నెంబరు)	౧౪౪౪౮
సమయం	ఉదయం ౯:౩౦ నుంచి సాయంత్రం ౫:౧౫

గమనిక: ఒకవేళ ఫిర్యాదును భౌతిక రూపంలో సబ్మిట్ చేసినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుడు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా సంతకం చేయాల్సి ఉంటుంది. ఫిర్యాదును అటువంటి ఫార్మాట్ లో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ లో సబ్మిట్ చేయాలి మరియు ఆర్ బిఐ ద్వారా పేర్కొనబడ్డ అటువంటి సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి.

v. ఆప్పిలేట్ అధారిటీ ముందు ఆఫీస్ చేయడం:

ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ ద్వారా అవార్డ్ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుదారుడు, అవార్డు అందుకున్న తేదీ లేదా ఫిర్యాదును తిరస్కరించిన 30 రోజుల్లోగా, ఆర్ బిఐ, కన్సూమర్ ఎడ్యుకేషన్ & ప్రొటెక్షన్ డిపార్ట్ మెంట్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ కు ఆఫీస్ చేయడానికి ప్రాధాన్యత ఇవ్వవచ్చు.

వాస్తు ఫిన్ సర్వ్ ఇండియా ప్రయివేట్ లిమిటెడ్ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క కాంటాక్ట్ వివరాలు

	ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్	నోడల్ ఆఫీసర్
పేరు	మిస్టర్ అప్పన్నన్ పోన్నవలై	శ్రీమతి. అంకితా గుప్తా
అడ్రెస్	యూనిట్ నెం. 203 & 204, 2వ అంతస్తు, ఎ వింగ్, నవభారత్ ఎస్టేట్స్, జకారియా బందర్ రోడ్, సెవీ, ముంబై 400015	
టెలిఫోన్	18002677770	
ఇమెయిల్ ఐడి	nodalofficers@vastufinserve.com	

ఒకవేళ ఎవరైనా పథకం యొక్క కాపీని పొందాలని అనుకున్నట్లయితే, కంపెనీ యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ లేదా నోడల్ ఆఫీసర్ ని సంప్రదించవచ్చు.

ఇంకా, ఈ పథకం కంపెనీ వెబ్ సైట్ - <https://www.vastufinserve.com/> మరియు RBI వెబ్ సైట్ - <https://www.rbi.org.in> మరియు CMS పోర్టల్ - <https://cms.rbi.org.in> లో కూడా లభ్యం అవుతుంది. ఈ పథకం అన్ని ట్రాంచీల వద్ద కూడా లభ్యం అవుతుంది మరియు అభ్యర్థనపై రిఫరెన్స్ కొరకు కస్టమర్ కు అందించవచ్చు.